CHRONOPOST INTERNATIONAL

CHRONO RELAIS

ici vos colis

DOSSIER DE PRESSE

LANCEMENT DE CHRONO RELAIS

Février 2007

Communiqué de Presse... • Communiqué de Presse... • Communiqué de Presse...

Chronopost lance Chrono Relais et livre les particuliers à deux pas de chez eux

Paris, le 8 février 2007

Chronopost innove en lançant, le 8 février 2007, l'offre Chrono Relais. Chronopost offre ainsi une alternative pratique et fiable à la livraison à domicile et devient le premier transporteur à proposer une livraison, au coin de la rue, chez 3 000 buralistes.

Avantage : les colis sont désormais disponibles, dès le lendemain de leur expédition, à partir de 17h, dans un commerce de proximité à horaires d'ouverture étendus.

Chronopost met à disposition de ses clients un réseau homogène, organisé et fiable de 3 000 buralistes partenaires permettant le dépôt et la mise à disposition des colis. Chrono Relais renforce ainsi la puissance du réseau accessible aux clients occasionnels, déjà composé des 14 000 bureaux de Poste maillant le territoire français.

Une offre adaptée aux besoins du e-commerce

Mise au point pour répondre notamment à la croissance des flux e-commerce BtoC, l'offre Chrono Relais s'adapte aux modes de vie contemporains en proposant un accès à l'express toujours plus flexible. Ainsi, 80 % de la population française est à moins de 15 minutes d'un point Chrono Relais. Plus de 70 % des points Chrono Relais sont ouverts du lundi au dimanche matin, avec une large amplitude horaire allant en moyenne de 7h30 jusqu'à 19h30.

La sécurité au cœur du service Chrono Relais

Chaque buraliste dispose d'un espace isolé et sécurisé dédié au stockage des colis. Les colis sont remis au destinataire en mains propres et contre signature, sur présentation d'un justificatif d'identité. Les points Chrono Relais sont équipés d'un terminal portable permettant d'assurer une traçabilité du colis jusqu'à la remise au particulier.

Des entreprises déjà intéressées par cette nouvelle offre

« Nous pouvons désormais offrir à nos clients une livraison express de proximité. Nous pensons que très vite, de nombreuses commandes seront acheminées dans les points Chrono Relais. » déclare Christophe Charle, Président Directeur Général de CDiscount.

« Nous sommes séduits par l'offre Chrono Relais. Elle va nous permettre non seulement de proposer à nos clients une solution de livraison express additionnelle, mais également de résoudre le problème de la gestion des retours dus à des adresses incomplètes ou à l'absence de nos clients au moment de la livraison », affirme Claude Sanchez, responsable Transport de France Telecom Supply Chain Terminaux.

Perspectives

« Avec Chrono Relais, Chronopost rend l'express plus flexible et plus accessible en permettant au destinataire de retirer son colis dès le lendemain dans 3 000 points de proximité à horaires d'ouverture étendus », déclare Thomas Lot, Président de Chronopost.

A l'horizon 2008, Chronopost prévoit de livrer 20.000 colis par jour via les points Chrono Relais, soit près de 8% de son trafic. Chronopost prévoit également de lancer au premier semestre 2007 une offre destinée à accompagner la croissance du e-commerce CtoC. Chrono Relais Direct permettra à un vendeur de mettre à disposition de son acheteur son colis directement dans un point Chrono Relais préalablement choisi.

Fondée en 1985, Chronopost est le spécialiste français de la livraison express de colis jusqu'à 30 kg partout dans le monde. Filiale du groupe La Poste à travers GeoPost, Chronopost a réalisé, en 2005, un chiffre d'affaires de 615 millions d'euros. S'appuyant sur un réseau de plus de 60 agences, les 3 500 collaborateurs de Chronopost en France transportent chaque jour plus de 240 000 colis, en France et dans 230 pays.

POUR TOUTE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE, VEUILLEZ CONTACTER :

Sophie Takenouti (s-takenouti@chronopost.fr) • Relations presse Chronopost – 01 46 48 13 41
Marion Cocherel (marion.cocherel@porternovelli.fr) • Agence Porter Novelli – 01 44 94 97 96
Ou visitez le site **www.chronopost.fr**

Photos disponibles sur demande.

L'offre Chrono Relais : mode d'emploi

Chrono Relais est une nouvelle offre de services complète qui permet le dépôt et le retrait de colis Chronopost au sein d'un réseau de proximité. Elle offre une alternative fiable et pratique à la livraison à domicile.

Elle s'adresse aussi bien aux particuliers, aux PME, aux e-marchands, qu'aux entreprises proposant un service après-vente à distance.

Pour la livraison des commandes en ligne dans les points Chrono Relais :

1 Le choix du mode de livraison Chrono Relais

Lors du choix du mode de livraison à partir du site d'un e-commerçant, l'option « livraison en point Chrono Relais » est offerte. A la saisie d'un code postal, les cinq points Chrono Relais les plus proches sont proposés.

Chronopost se charge de livrer la commande le lendemain de l'expédition avant 17h dans le point Chrono Relais choisi.

La livraison le samedi est optionnelle et assurée sans supplément de coût.

Le prix de vente du service Chrono Relais sera fixé directement par les e-marchands, dans le cadre d'un achat en ligne.

2 Le suivi en temps réel du colis disponible sur chronopost.fr

Le suivi du colis est assuré de la prise en charge jusqu'au retrait dans le point Chrono Relais. Dès l'arrivée du colis dans le point Chrono Relais, le destinataire est averti par e-mail.

3 Le retrait des colis

Une fois son e-mail de confirmation reçu, le destinataire peut se rendre dans le point Chrono Relais sélectionné pour récupérer, muni d'un justificatif d'identité, sa commande ou son colis au moment souhaité (tôt le matin, tard le soir, le samedi, le dimanche…).

Les colis restent disponibles pendant huit jours dans le point Chrono Relais

Au bout de quatre jours, un e-mail informe l'expéditeur et le destinataire que le colis n'a pas été retiré. Le huitième jour, en cas de non-retrait, le colis est renvoyé à l'expéditeur.

Pour le dépôt de colis :

Ce service s'adresse aux clients occasionnels de Chronopost mais également aux clients Chronopost ayant des flux retours (SAV, échange de marchandises…).

1 La préparation d'un colis pour les envois vers la France et l'International

L'étiquette de transport e-chronopass est accessible sur le site chronopost.fr (pour les clients occasionnels) et via les solutions ChronoShip Office ou ChronoShip OnLine (pour les clients en compte). Elle peut aussi être envoyée à l'expéditeur par le e-marchand ou le SAV pour un retour de marchandises.

Le prix du service est indiqué en fonction du poids de l'envoi sur le site chronopost.fr.

2 Le dépôt de son colis dans un point Chrono Relais

3 000 points Chrono Relais sont disponibles, proposant des plages horaires d'ouverture étendues. Plus de 70 % des points Chrono Relais sont ouverts du lundi au dimanche matin de 7h30 jusqu'à 19h30.

3 Le buraliste scanne le colis au moment du dépôt et donne un bordereau de dépôt comme justificatif au client

Cette action commande un enlèvement pour un départ le jour même, si le dépôt a été fait avant 13h.

4 Le chauffeur Chronopost vient collecter le point Chrono Relais

Le chauffeur Chronopost scanne les colis : les colis sont pris en charge et entrent dans le réseau Chronopost. Ils seront livrés en express à leur destinataire, en France ou à l'international.

Chaque étape, du dépôt à la livraison du colis, est saisie pour être visible en ligne à partir du site chronopost.fr.

Les services additionnels disponibles dans le réseau Chrono Relais :

- **service retour pour les renvois de marchandises, les réparations ou les échanges,**
- **service Chrono Swap Relais qui permet l'échange simultané,**

  Exemple : un particulier dont le téléphone mobile tombe en panne peut (après accord de l'opérateur concerné) récupérer un nouvel appareil dans un point Chrono Relais en échange du modèle défectueux.
- **assurance optionnelle, extension de l'indemnité contractuelle.**

Et bientôt…

- **Chrono Relais Direct**

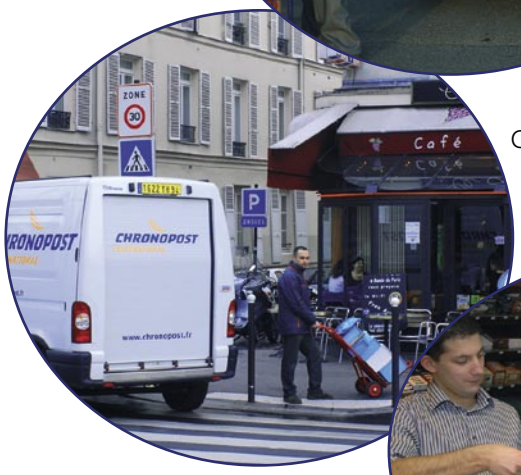
  Pour accompagner la croissance du e-commerce CtoC, Chronopost proposera une solution sécurisante, innovante et économique : Chrono Relais Direct. Ce service, destiné aux particuliers pour les aider à vendre et acheter sur Internet, permettra à un vendeur de mettre à disposition de son acheteur son colis directement dans un point Chrono Relais préalablement choisi.

La vie d'un colis Chrono Relais

L'exemple de la livraison d'un achat en ligne

1 Lors d'un achat en ligne, le cyber-acheteur choisit l'option « livraison du colis en point Chrono Relais ».

2 Le cyber-marchand prépare la commande. Chronopost collecte le colis dans l'entrepôt du e-marchand et l'achemine via son réseau jusqu'à sa destination finale.



3 Chronopost livre le colis dans le point Chrono Relais choisi.

4 Le buraliste scanne le colis qui lui est livré. Le destinataire est averti par e-mail.

5 Le destinataire peut retirer son colis, quand il le souhaite, en présentant un justificatif d'identité.

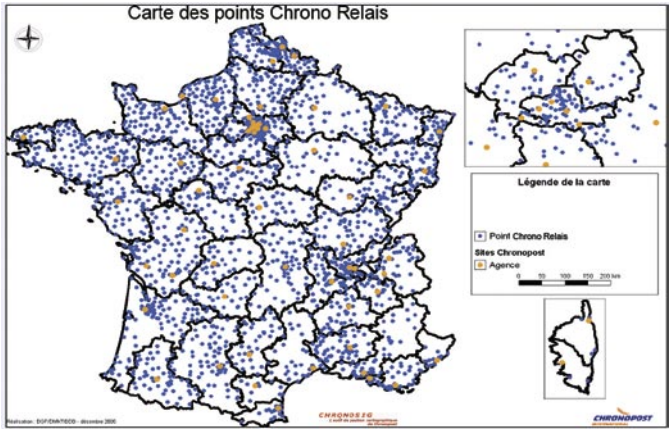
6 Le buraliste lui remet son colis, contre signature électronique.

Le réseau Chrono Relais, c'est :

1 Un réseau dense et homogène

Constitué de 3 000 buralistes, répartis dans toute la France, le réseau Chrono Relais offre aux clients Chronopost une souplesse dans le choix de leur point de retrait le plus proche.

L'uniformité du profil des dépositaires (buralistes) assure une visibilité et une homogénéité de la prestation de service sur l'ensemble du territoire.



2 Un réseau offrant des plages horaires d'ouverture étendues

Plus de 70 % des points Chrono Relais sont ouverts avant 7h30 et jusqu'à 19h30 voire au-delà, du lundi au samedi. Par ailleurs, la majorité des points Chrono Relais est ouverte le samedi après-midi et le dimanche matin.

- **77 %** des points Chrono Relais sont ouverts à 7h30 ou avant ;
- **73 %** des points Chrono Relais sont ouverts jusqu'à 19h30 et au-delà ;
- **93 %** des points Chrono Relais sont ouverts le samedi après-midi ;
- **72 %** des points Chrono Relais sont ouverts le dimanche matin.

3 Un réseau sécurisé et fiable

Chronopost a choisi de s'associer à un réseau de buralistes du fait de leur familiarité avec la vente de produits à forte valeur ajoutée (tabac, jeux, timbres fiscaux, cartes téléphoniques etc.).

Chaque buraliste partenaire respecte un cahier des charges strict pour être membre du réseau Chrono Relais :

- Des surfaces de stockage sécurisées et isolées de l'espace de vente (au minimum 2m² au sol), afin de pouvoir réceptionner jusqu'à une trentaine de colis par jour.
- Au moins deux personnes par point Chrono Relais, pour assurer la continuité du service et la sécurité du site.
- Un équipement informatique uniformisé : les points Chrono Relais sont équipés de terminaux portables permettant d'enregistrer toutes les opérations (réception, remise du colis, signature du destinataire). Ces données sont transférées automatiquement dans le système d'information de Chronopost, ce qui permet un suivi en temps réel de l'envoi.
- Chaque buraliste doit informer quatre semaines à l'avance en cas de fermeture de son bureau. Cela permet à Chronopost d'anticiper et de réguler son offre en temps réel.

4 Un partenaire professionnel et compétent

Chronopost a choisi de collaborer avec le réseau A2Pas d'Altadis, pour sa connaissance poussée du métier de buraliste (ses particularités, ses besoins et ses contraintes), son expérience en matière de formation des buralistes et son exigence en terme de recrutement de ses partenaires (fiabilité, sécurité, équipement informatique, etc.).

Avec Chrono Relais, Chronopost renforce ses services auprès des e-commerçants

Partenaire historique du développement de la vente à distance et du e-commerce, Chronopost a mis au point une offre de services spécifiques ayant pour vocation d'accompagner les acteurs de ce secteur dans leur développement.

Cela se traduit par la compréhension globale de leurs enjeux et de leurs besoins en passant par la création de services exclusifs tel que Chrono Relais.

Un service clé en main

Chronopost simplifie l'installation de Chrono Relais en proposant des outils adéquats, un diagnostic personnalisé et un délai d'intégration court.

Pour faciliter l'intégration et l'utilisation de ce nouveau service à partir des sites web des e-commerçants, Chronopost propose deux solutions d'intégration du choix des points Chrono Relais dans leurs systèmes d'information :

- Le e-commerçant souhaite gérer lui-même le choix des points Chrono Relais dans son système d'information : dans ce cas, Chronopost lui envoie quotidiennement le fichier des points Chrono Relais. Le fichier peut être transmis par mail, FTP, HTTP, CFT, X400, …
- Le e-commerçant ne souhaite pas intégrer cette modalité à son système d'information : Chronopost met alors à sa disposition le service web « Recherche d'un point Chrono Relais ». Accessible par le biais des technologies Internet, il permet d'aller chercher, à chaque demande, dans le système d'information de Chronopost, la liste des cinq points Chrono Relais associés au code postal saisi par le client.

  Toujours dans un souci de proximité et de simplicité, les e-commerçants et leur clientèle ont accès à la localisation précise des 3 000 points Chrono Relais ainsi qu'aux jours et heures d'ouverture.

Un espace dédié sur le site chronopost.fr permet aux e-marchands clients de Chronopost d'accéder à toute l'information nécessaire :

- comment présenter Chrono Relais aux clients d'un site web (pictogramme, description de l'offre…),
- comment intégrer Chrono Relais dans leur processus d'expédition.

Les services Plus de Chronopost à destination des e-commerçants

- **La livraison contre paiement :** pour expédier des marchandises et recevoir le règlement par chèque en retour express.
- **Le dépôt :** 17 000 points de proximité pour les retours ou les échanges de marchandises (bureaux de Poste et réseau Chrono Relais).
- **ChronoShip :** une gamme de solutions selon les volumes d'envois pour gérer les expéditions et automatiser l'édition des lettres de transport.
- Un outil innovant pour **valider les adresses** de livraison (nouveauté 2007).
- **L'assurance optionnelle :** possibilité de souscrire une assurance ad valorem jusqu'à 20 000 € pour les clients sous contrats.
- **Un système de suivi en temps réel :**
  - en ligne sur chronopost.fr,
  - par e-mail grâce au message automatique de suivi,
  - sur téléphone mobile par SMS+.

Chrono Relais, dans la lignée du nouveau positionnement de Chronopost

En 2006, Chronopost a mis en place un plan de développement pour :

- renforcer sa position de leader sur le marché de l'express en France,
- créer de nouvelles perspectives de croissance en inventant une nouvelle pratique de l'express.

L'objectif : augmenter son trafic de 50 % entre 2006 et 2010.

Ainsi, l'entreprise a baissé ses tarifs pour faciliter l'accès à l'express au plus grand nombre.

Elle a également élaboré une offre de service pour attirer de nouveaux segments de clientèle et lancé un nouveau canal de vente, en inaugurant son site marchand en juillet 2006.

Le lancement de l'offre Chrono Relais s'inscrit dans la lignée de ce nouveau positionnement. Conçue pour répondre aux besoins des professionnels du e-commerce et de la vente à distance, cette offre s'adapte parfaitement à leurs besoins, tout en procurant aux particuliers et aux PME une flexibilité renforcée lors de l'utilisation des services Chronopost.

Faciliter le développement du e-commerce :

Les achats en ligne se développent de plus en plus. Près de 30% des Français font aujourd'hui confiance à ce mode de transaction[1].

Les intentions de réachat via internet sont unanimes puisque 99,4% des internautes affirment qu'ils continueront à acheter sur internet en 2007[2].

Partenaire historique des e-commerçants, Chronopost détient une connaissance fine de leurs enjeux et besoins.

La livraison est, en effet, une problématique cruciale pour les cyber-marchands, puisqu'elle constitue le dernier maillon du processus d'achat en ligne. L'étape « livraison » est par conséquent porteuse d'image pour ces professionnels qui recherchent ainsi des partenaires fiables et performants.

En développant l'offre Chrono Relais, Chronopost a intégré une double contrainte :

- faciliter l'intégration du processus de livraison dans la chaîne logistique des e-commerçants,
- répondre aux attentes et préférences des particuliers et PME clients de ce type de prestations.

Les particuliers, prescripteurs et utilisateurs de Chronopost :

Le développement du e-commerce modifie le profil des clients de Chronopost. Autrefois majoritairement professionnelle (expéditeurs et destinataires), la clientèle évolue de la manière suivante :

- les destinataires (également prescripteurs sur les sites e-marchands) sont de plus en plus souvent des particuliers,

  • 88% des particuliers qui ont reçu un envoi Chronopost en 2006 sont très satisfaits de la prestation de Chronopost.

  • 91% recommanderaient très fortement Chronopost à leurs relations (collègues, proches ...).

  • 94% sont très satisfaits de l'état du colis Chronopost à la livraison.[3]

- les expéditeurs demeurent majoritairement professionnels.

Ainsi, Chronopost s'adapte aux exigences de ce nouveau profil d'utilisateurs en développant des services de proximité, en phase avec les modes de vie et de consommation d'aujourd'hui.

1 Source : Etude Mediamétrie sur les pratiques media (janvier 2007).
2 Source : Baromètre Fevad/DirectPanel (janvier 2007).
3 Source : baromètre satisfaction réalisé par MV2 Conseil de mai à novembre 2006.

CHRONOPOST INTERNATIONAL®

Fiche d'identité

Février 2007

Nom	**Chronopost**
Date de création	**1985**
Statut	**Société Anonyme**
Actionnaire	**100% GeoPost (Groupe La Poste)**
Dirigeant	**Thomas Lot, Président**
Effectif (2006)	**3 500**
Chiffre d'affaires France (2005)	**615 millions d'euros**
Nombre d'objets transportés/jour	**240 000**
Position sur le marché	**Spécialiste français de la livraison express de colis jusqu'à 30 kg partout dans le monde**
Part de Marché en France (2005)	**18%**
Réseau	**230 pays et territoires desservis**
Siège social	**14, boulevard des Frères Voisin 92795 Issy-les-Moulineaux cedex 9 France**

THOMAS LOT

Président de Chronopost,
Directeur Général Délégué de GeoPost

Avant d'intégrer Chronopost, Thomas Lot était, depuis 2002, Vice-Président du groupe Amazon, leader mondial de l'e-commerce. Il y a occupé plusieurs fonctions, dont celle de Président d'Amazon Europe, en charge de trois sites européens.

Thomas Lot a débuté sa carrière en 1984 chez Texas Instruments Europe et Texas Instruments France comme ingénieur commercial, puis chef de produit. Il a ensuite rejoint Compaq France en tant que Directeur Marketing avant de devenir Directeur Entreprises.

En 1997, il est nommé Directeur Général d'Apple France avant de devenir directeur Europe de la division grand public. Il prend ensuite la présidence de ChateauOnline en 2001.

Thomas Lot est nommé Président Directeur Général de Chronopost le 18 juillet 2005. Parallèlement à ces fonctions, il est également Directeur Général Délégué de GeoPost, société holding des activités colis du Groupe La Poste, en charge notamment du développement du B to C en Europe.

Agé de 46 ans, Thomas Lot est ingénieur diplômé de l'Ecole Centrale de Paris (1983) et titulaire d'un Master of Science du Massachussetts Institute of Technology (1983).